

Anlage zur Ordnung für die Durchführung von Zertifikats-Programmen

des Instituts für wissenschaftliche Weiterbildung (IWW)
der Hochschule für Technik und Wirtschaft (HTW) des Saarlandes

für den Zertifikats-Studiengang „SERVICECENTER MANAGEMENT“

29.06.2011

§ 1 Geltungsbereich, Zuständigkeit

Diese Ordnung regelt insbesondere Zulassungsbedingungen und Prüfung für das Zertifikatsstudium ServiceCenter Management des Instituts für Wissenschaftliche Weiterbildung der Hochschule für Technik und Wirtschaft des Saarlandes in Kooperation mit der CallCenterAkademie Saarland GmbH. Zuständig für die Organisation von Lehre, Studium und Prüfungen sind die beiden Kooperationspartner gemeinsam.

§ 2 Zulassungsvoraussetzungen

Teilnehmen können hochschulexterne Personen mit abgeschlossener Berufsausbildung und einer studiengangsspezifischen, einschlägigen und mindestens zweijährigen Berufserfahrung, die von ihrem Arbeitgeber entsprechend bei der Durchführung des Studiums durch Freistellungen und Bereitstellung von Praxisaufgaben unterstützt werden. Falls kein Arbeitgeber vorhanden ist, muss ein Betrieb für die erforderlichen Unternehmensprojekte vom Teilnehmer / von der Teilnehmerin gesucht werden.

§ 3 Gliederung des Weiterbildungsstudiums, Regelstudienzeit

(1) Das berufsbegleitende Weiterbildungsstudium gliedert sich in fachspezifische Module zu verschiedenen Aspekten des Service Center Managements mit Praxisprojekten in den praktischen Studienphasen und umfasst Lehrveranstaltungen mit einem Gesamtumfang von mindestens 170 ECTS-Punkten, worin Praxisprojekte im Umfang von 40 ECTS-Punkten inkludiert sind.

(2) Die Regelstudienzeit des Weiterbildungsstudiums beträgt einschließlich der Zeit bis zum Abschluss der Prüfung sieben Semester.

Übersicht über die Pflichtmodule des Zertifikats-Studiengangs ServiceCenter Management mit Art der Prüfung:

Modulnummer	Module	ECTS-Punkte	Art der Prüfung	Semester der Prüfung	Möglichkeit zur Wiederholungsprüfung
SCMZ 110 ¹⁾	Service Center Rahmenbedingungen	5	Hausarbeit (bn.)	1/3	jahresweise
SCMZ 120	Internes Rechnungswesen	5	Klausur	1/3	semesterweise
SCMZ 130	Lern- und Studienmethodik	5	Präsentation (be.)	1/3	jahresweise
SCMZ 140	Recht	5	Klausur	1/3	semesterweise
SCMZ 150 ¹⁾	Unternehmensprojekt 1 (Semesterprojekt)	10	Projektarbeit (be.)	1/3	jahresweise
SCMZ 210 ¹⁾	Wirtschaftsinformatik und Wissensmanagement im Service Center	5	Klausur	2/4	semesterweise

SCMZ 220	Personal und Organisation	5	Präsentation (bn.) und Übung (be.)	2/4	jahresweise
Modul- nummer	Module	ECTS- Punkte	Art der Prüfung	Semester der Prüfung	Möglichkeit zur Wiederholungsprü- fung
SCMZ 230	Englisch	5	Klausur	2/4	semesterweise
SCMZ 240	Mathematik	5	Klausur	2/4	semesterweise
SCMZ 250 ^{*)}	Unternehmensprojekt 2 (Jahresprojekt)	10	Projektarbeit (be.)	2/4	jahresweise
SCMZ 310 ^{*)}	Service Center Recht	5	Klausur	3/5	semesterweise
SCMZ 320	Externes Rechnungswesen	5	Klausur	3/5	semesterweise
SCMZ 330	Marketing	5	Klausur	3/5	semesterweise
SCMZ 340	Statistik	5	Klausur	3/5	semesterweise
SCMZ 410 ^{*)}	Arbeitsrecht	5	Klausur	4/6	semesterweise
SCMZ 420 ^{*)}	Service Center Technik	5	Praxisarbeit (bn.)	4/6	semesterweise
SCMZ 430	Volkswirtschaftslehre 1	5	Klausur	4/6	semesterweise
SCMZ 440	Kommunikation	5	Präsentation (be.)	4/6	semesterweise
SCMZ 450 ^{*)}	Unternehmensprojekt 3 (Jahresprojekt)	10	Projektarbeit (be.)	4/6	jahresweise
SCMZ 510 ^{*)}	Changemanagement	5	Hausarbeit (bn.) und Präsentation (bn.); Wichtung 1:1	5/7	jahresweise
SCMZ 520 ^{*)}	Marketing im Service Center	5	Klausur	5/7	semesterweise
SCMZ 530	Volkswirtschaftslehre 2	5	Klausur	5/7	semesterweise
SCMZ 540	Investition, Finanzierung und Steuerlehre	5	Klausur	5/7	semesterweise
SCMZ 610 ^{*)}	Personalführung & Personalent- wicklung im Service Center	5	Präsentation (bn.) und Übung (be.)	6	jahresweise
SCMZ 620 ^{*)}	Projekt- und Kampagnenmanage- ment	5	Projektbericht (bn.)	6	semesterweise
SCMZ 630	Controlling	5	Klausur	6	semesterweise
SCMZ 640	Unternehmensführung	5	Hausarbeit (bn.)	6	semesterweise
SCMZ 650 ^{*)}	Unternehmensprojekt 4 (Jahresprojekt)	10	Projektarbeit (be.)	6	jahresweise
SCMZ 710 ^{*)}	Service Center Steuerung	5	Klausur	7	semesterweise
SCMZ 720 ^{*)}	Kennzahlen und Reporting	5	Klausur	7	semesterweise
		170			

^{*)} Module für das Zertifikat ServiceCenter Management (fachspezifische Module ohne betriebswirtschaftliche Grundmodule)
Erläuterungen der Abkürzungen:

ECTS = European Credit Transfer System (europäisches System zur Anrechnung von Studienleistungen)

1 ECTS entspricht 30 Zeitstunden, davon ca. 1/3 als Präsenzveranstaltungen

Prüfungsleistungen:

bn.= benotete Prüfungsleistungen; be.= bestandene Prüfungsleistung (ohne Benotung); Klausuren werden benotet

Semester der Prüfung x/y: x: Semester der erstmöglichen Prüfungsteilnahme, y: Semester der letztmöglichen Prüfungsteilnahme

Die ServiceCenter Management spezifischen Module 110, 150, 210, 250, 310, 410, 420, 450, 510, 520, 610, 620, 650, 710 und 720 können für Fach- und Führungskräfte aus dem Service Center Bereich, die ggf. bereits über einen wirtschaftswissenschaftlichen Studienabschluss verfügen, separat belegt werden. Die Teilnehmer / die Teilnehmerinnen erhalten darüber jeweils Modul-Leistungsbescheinigungen.

§ 4 Abschluss

Hat die/der Studierende die Modulprüfungen bestanden, so erhält sie/er ein Zeugnis, das von einem Vertreter des Instituts für Wissenschaftliche Weiterbildung der Hochschule für Technik und Wirtschaft des Saarlandes zu unterzeichnen ist. Aufgrund des durch diese Ordnung geregelten Prüfungsverfahrens wird mit Bestehen der Prüfung das Hochschulzertifikat ServiceCenter Management verliehen.

§ 5 Teilnahmegebühr

Die aktuellen Teilnahmegebühren werden in dem Gebührenverzeichnis des jeweiligen Zertifikatsprogramms ausgewiesen.